

# УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

ГБУЗ «Пензенский областной центр  
общественного здоровья  
и медицинской профилактики»

И.В. Пузракова

2022



## План по улучшению качества работы ГБУЗ «Пензенский областной центр общественного здоровья и медицинской профилактики»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	<b>Обеспечение информированной открытости медицинской организации и доступности оказания медицинской помощи</b>					
1.1.	Обеспечить бесперебойную работу и регулярное обновление информации на официальном сайте МО	Открытость и доступность информации о МО Наличие и доступность способов обратной связи с потребителями услуг	Постоянно	Специалист по связям с общественностью	Регулярное обновление информации на сайте. Повышение информированности населения о работе МО	Анализ сайта, полнота, актуальность и понятность информации о МО, размещаемой на официальном сайте
1.2	Обеспечить полноту предоставленной информации для пациентов	Полнота, актуальность и понятность информации о МО, размещенной на официальном сайте	Постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части	Полнота предоставленной информации	Доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте
1.3	Проводить анализ актуальности и полноты предоставленной информации, в т.ч. информации о правах пациентов (Федеральный закон	Полнота, актуальность и понятность информации о МО, размещенной на официальном сайте	Постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части	Информированность о работе МО и порядке предоставления услуг в сфере ЗДО	Доля пациентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации на официальном сайте

<p>от 21.11.2011 № 323-ФЗ)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- информации о месте и времени приема главного врача</li> <li>- информации о вышестоящих или контролирующих организациях</li> <li>- информации о правилах и порядке обращений граждан в МО, в том числе по вопросам некачественного оказания медицинской помощи;</li> <li>- информации о работе специалистов (ФИО специалиста, время приема);</li> </ul>		<p>Специалист по связям с общественностью</p> <p>Системный администратор</p>		<p>МО (%)</p>
<p>1.4 Обеспечить качество заполнения медицинской документации специалистами ЦЗ (учетной формы № 025-ЦЗ/у «Карта Центра здоровья»)</p>	<p>Удовлетворенность качеством обслуживания в МО</p>	<p>Постоянно</p> <p>Врачи ЦЗ</p> <p>Старшая медицинская сестра ЦЗ</p>	<p>Качественное оформление документации</p>	<p>Повышение рейтинга по результатам оценки качества.</p> <p>Доля пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи (%)</p>
<p><b>Обеспечение комфортных условий предоставления медицинских услуг</b></p>				
<p>2.1 Проводить работы по внутреннему и внешнему благоустройству</p>	<p>Удобство и комфортность</p>	<p>Постоянно</p> <p>Начальник отдела материально-технического снабжения</p>	<p>Повышение комфортности условий предоставления услуг</p>	<p>Повышение рейтинга по результатам оценки качества</p>
<p><b>Обеспечение доброжелательности со стороны медицинского персонала</b></p>				
<p>3.1 Проводить контроль качества не реже 1 раза в квартал</p>	<p>Удовлетворенность качеством обслуживания в МО</p>	<p>Ежекварталь но</p> <p>Заместитель главного врача по медицинской части</p>	<p>Снижение удельного веса обоснованных жалоб</p>	<p>Анализ анкетирования</p>
<p>3.2 Проводить контроль над организацией тематических учебных занятий, направленных на повышение профессионального уровня, в</p>	<p>Повышение доброжелательности, соблюдение этики и деонтологии</p>	<p>Ежекварталь но</p> <p>Заместитель главного врача по медицинской части</p>	<p>Повышение качества обслуживания и удовлетворенности</p>	<p>Доля пациентов, удовлетворенных отношением медицинского персонала МО</p>



	т.ч. по вопросам обслуживания граждан при оказании медицинских услуг					(доброжелательность, вежливость и компетентность) (%),
4.	<b>Время ожидания в очереди при получении медицинской помощи</b>					
4.1.	Организовать предварительную запись на прием к врачу.	Доступность записи на прием.	Постоянно	Старшая медицинская сестра ЦЗ Системный администратор	Своевременная запись на прием	Доля пациентов, которые записались на прием у врача при первом обращении в медицинскую организацию (%)
4.2.	Обеспечить вежливое обращение с людьми с ограниченными возможностями здоровья и обеспечение их приема вне очереди	Удовлетворенность посещением МО.	Постоянно	Старшая медицинская сестра ЦЗ	Отсутствие обоснованных жалоб	Доля потребителей услуг, которые высоко оценивают вежливость и внимательность медицинского персонала МО (%)
4.3.	Содержать в актуализированном состоянии график работы специалистов	Информированность пациентов о работе МО	Постоянно	Старшая медицинская сестра ЦЗ	Качество и полнота информации	Опрос, анкетирование (Приложение 2)
5.	<b>Удовлетворенность качеством обслуживания в МО</b>					
5.1.	Сократить время ожидания приема пациентов	Время ожидания (в минутах)	Постоянно	Старшая медицинская сестра ЦЗ	Сокращение времени ожидания в очереди	Доля пациентов, удовлетворенных ожиданием в очереди (%)
5.2.	Создать комфортные условия ожидания приема	Условия ожидания	Постоянно	Старшая медицинская сестра ЦЗ	Обеспечение комфортных условий ожидания в очереди	Доля пациентов, удовлетворенных условиями ожидания в очереди (%)
5.3.	Строго соблюдать стандарты и порядок оказания медицинской помощи.	Удовлетворенность медицинской помощью	Постоянно	Старшая медицинская сестра ЦЗ	Соблюдение стандартов и порядка оказания медицинской помощи	Опрос, анкетирование (Приложение 2)
5.4.	Осуществлять анализ жалоб и обращений граждан по вопросам коррупции и проявления	Удовлетворенность качеством обслуживания в МО	Постоянно	Старшая медицинская сестра ЦЗ	Снижение удельного веса обоснованных жалоб	Доля пациентов, удовлетворенных условиями оказания медицинской помощи

5.5.	Проводить анализ проводимой работы по плану улучшения качества работы МО	Удовлетворенность медицинской помощью	В конце отчетного года	Заместитель главного врача по медицинской части	Повышение качества обслуживания и удовлетворенности	(%)	Очеты участников улучшения работы МО (Приложение 1)
------	--	---------------------------------------	------------------------	---	---	-----	---

### Приложение 1

#### Результаты анализа по плану улучшения качества работы

- 0 – отсутствие проводимой работы
- 1 – недостаточное проведение работы
- 2 – достаточное проведение работы
- 3 – активное проведение работы

**Сокращения.**  
 МО – медицинская организация  
 ЦЗ – центр здоровья  
 ЗДО – здравоохранение  
 ФИО – фамилия, имя, отчество

### Приложение 2

#### АНКЕТА для оценки качества обслуживания и информирования пациента в Центре здоровья

##### 1. Причина, по которой Вы обратились в Центр здоровья?

- заболевание
- для получения информации о своем здоровье
- диспансеризация
- профилактический осмотр (по направлению работодателя)
- получение справки (для бассейна, для водительского удостоверения и т.п.).

##### 2. При обращении в медицинскую организацию Вы сразу записались на прием к врачу?

- да
- нет

##### 3. Вы записались на прием к врачу?

- по телефону
- при личном обращении в организацию
- через интернет



- записал лечащий врач
- 4. Срок ожидания приема у врача, к которому Вы записались, с момента записи?**  
 в тот же день (5-10 минут или 30 минут и более) - подчеркнуть  
 в другой день
- 5. Врач Вас принял во время, установленное по записи?**  
 да  
 нет
- 6. Вы ожидали приема у врача в комфортных условиях (наличие свободных мест ожидания, туалета, чистота и др.)?**  
 да  
 нет
- 7. При посещении Центра здоровья, Вы обратились к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды и др.)?**  
 да  
 нет
- 8. Вы удовлетворены обслуживанием в Центре здоровья: доброжелательность, вежливость, компетентность?**  
 да  
 нет
- 9. Вы удовлетворены качеством обслуживания: медицинская помощь оказана в соответствии с предложенным объемом?**  
 да  
 нет
- 10. Вы благодарили персонал медицинской организации за оказанные Вам медицинские услуги?**  
 да  
 нет
- 11. Вы удовлетворены информированием Центра здоровья в вопросах поддержания здоровья?**  
 да  
 нет
- 12. Достаточно ли полно получена Вами информация о Вашем здоровье и способах коррекции выявленных факторов риска?**  
 да  
 нет

13. Посещали ли Вы наш сайт?

да

нет

14. Если да, то интересна ли для Вас была на ней информация, актуальна и понятна информация, размещенная на сайте?

да

нет

15. При посещении нашего сайта, удовлетворила ли Вас размещенная на ней информация об условиях работы медицинской организации, в которую Вы обратились? (полнота, актуальность и понятность)

да

нет

16. Есть ли предложения по оформлению нашего сайта или форме обслуживания в медицинской организации?

да

нет

---

---